

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan yang berlangsung sangat cepat yang tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta, maka dari itu semua pihak dituntut untuk dapat mempersiapkan diri untuk menyusun langkah langkah yang produktif atau antisipatif sebaik mungkin untuk bisa bertahan dalam menghadapi kondisi persaingan. Hal ini menyebabkan perusahaan harus memiliki daya saing yang tinggi agar tidak tenggelam diantara kompetitornya. Untuk itu diperlukan sebuah strategi bisnis untuk dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Strategi tersebut antara lain peningkatan kinerja internal dan eksternal. Peningkatan kinerja internal ditingkatkan dengan cara menata manajemen terpadu yang memiliki kerapian dan konsistensi kerja.

Kualitas telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik konsumen maupun produsen. Beberapa yang menentukan kualitas karena konsumen yang melihat barang tersebut layak untuk dibeli dan dapat bertahan lama. Merk yang bagus juga berpengaruh terhadap kualitas juga.

Kualitas sangat penting mengingat dengan kualitas tersebut perusahaan dapat dikenal karena memiliki barang dan jasa yang baik. Selain itu kualitas juga berpengaruh terhadap penurunan harga karena dengan menghasilkan produk yang berkualitas dan tercapai produksi yang efektif dan efisien serta tepat waktu sehingga konsumen senang dengan

produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen. Kualitas juga penting dapat mempengaruhi peningkatan pangsa pasar dengan biaya yang besar tetapi kualitas yang sepadan dengan harga yang ditawarkan dan seimbang.

Standar kualitas sangat penting bagi perusahaan karena untuk menilai perusahaan tersebut bagus atau tidak dilihat dari standar yang ditentukan oleh perusahaan itu sendiri. Kualitas juga berfungsi sebagai pertanda bahwa dapat dikatakan perusahaan tersebut dapat bersaing di beberapa perusahaan yang nantinya dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan berpengaruh terhadap perusahaan itu sendiri.

Meningkatnya persaingan semakin menyadarkan perusahaan-perusahaan akan kualitas. ISO 9001 telah menjadi standar/persyaratan dalam perdagangan dunia dan sebagai salah satu wujud jaminan terhadap kualitas yang dijual. Standar tersebut sudah menjadi hal yang mutlak bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas merupakan kunci dari keunggulan dalam bersaing dengan perusahaan meningkatkan kemampuan mencapai keunggulan pasar. Selain itu kualitas penting bagi perusahaan dengan meningkatkan reputasi perusahaan maka perusahaan yang telah menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas dianggap perusahaan yang memiliki kualitas yang bagus. Suatu produk yang sudah ditawarkan dipasar lokal pasti akan ditawarkan juga di internasional.

Kualitas akan membuat suatu produk dikenal, dan membuat perusahaan yang menghasilkan produk atau yang menawarkan jasa yang juga dikenal dan dipercaya masyarakat. Dengan meningkatnya persaingan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan maka perusahaan dituntut untuk bertanggung jawab terhadap desain, proses dan pendistribusian produk tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas produk tentunya didasarkan pada merek dan harga. Sedangkan harga menjadi faktor dalam menentukan pembelian suatu produk. Tetapi karakteristik tersebut hanya menggambarkan output atau hasil dari suatu proses tanpa memperhatikan produk tersebut selama proses produksinya sehingga tidak heran jika menimbulkan salah persepsi terhadap mutu tersebut, seperti barang yang memiliki harga tinggi identik dengan bermutu tinggi.

PT Pulau Sambu Guntung merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perkebunan, industri dan perdagangan, perusahaan yang mengolah bahan baku kelapa menjadi *cream coconut* dan memproduksi minyak mentah saring. Dalam penyedia bahan baku, perusahaan memperoleh dengan cara membeli dari supplier dan Perusahaan juga memiliki perkebunan kelapa yang luasnya ± 1.030 Ha. Akan tetapi kebutuhan bahan baku tidak mencukupi bila hanya perkebunan milik perusahaan itu karena hanya sekitar 10% saja, sementara bahan baku terpaksa diperoleh dari supplier

Dalam penerapan suatu sistem mutu tentunya akan membawa dampak positif bagi bisnis, yaitu meningkatkan dan menjamin mutu dari produk yang dihasilkan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan dan menjamin mutu produk yang dihasilkan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang disediakan. Mutu suatu produk dapat dijamin karena sistem secara otomatis akan berusaha mengontrol dan mencegah setiap potensial timbulnya ketidaksesuaian atau penyimpangan pada tahapan *supply chain*.

Dengan berjalannya waktu maka muncul permasalahan yaitu PT Pulau Sambu Guntung tidak memenuhi persyaratan untuk ISO ke Eropa karena standar yang ditetapkan Eropa kepada PT Pulau Sambu Guntung terlalu tinggi sehingga ISO Eropa tidak dapat dikabulkan dan terus melakukan perbaikan sehingga kedepannya dapat memenuhi persyaratan ISO Eropa.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini akan mengambil judul **“Evaluasi Penerapan ISO 9001:2015 pada PT Pulau Sambu Guntung”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT Pulau Sambu Guntung?
2. Apakah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di perusahaan telah sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT Pulau Sambu Guntung
2. Untuk mengetahui dan menganalisis persyaratan ISO 9001:2015

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT Pulau Sambu dalam menerapkan sistem manajemen mutu dan persyaratan ISO lebih baik untuk dimasa yang akan datang.
2. Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan atau pertimbangan jika meneliti topik yang sama dan dapat dijadikan bahan referensi.